



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación

Convocatoria 2020/2021

Nº de Proyecto: 237

Transparencia de los procesos de garantía de calidad en la gestión de reclamaciones: estrategias de comunicación y difusión de información a los agentes implicados

Responsable del Proyecto:

Esther Rodríguez Quintana

Facultad de Educación- Centro de Formación del Profesorado

Departamento: Decanato

ÍNDICE

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto (Máximo 2 folios)	3
2. Objetivos alcanzados (Máximo 2 folios)	4
3. Metodología empleada en el proyecto (Máximo 1 folio)	5
4. Recursos humanos (Máximo 1 folio)	7
5. Desarrollo de las actividades (Máximo 3 folios)	8
6. Anexos	10

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

Con el objetivo general de desarrollar estrategias de difusión y comunicación de información en relación con la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, se pretende incrementar la transparencia de los procesos de garantía de calidad así como el nivel de participación y la satisfacción de los agentes implicados.

Es necesario aclarar previamente que nos referiremos a “reclamaciones” haciendo alusión con ello a quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones –este último aspecto queremos incorporarlo porque los puntos fuertes también sería interesante que se destacaran para fomentar su mantenimiento-.

El objetivo general, que se inicia desde el diseño conjunto del proyecto por miembros de los diferentes colectivos implicados (estudiantes, PDI y PAS), se planteó con los siguientes objetivos concretos:

1.- Estudiar las necesidades de comunicación e información en relación con las reclamaciones en los diferentes agentes implicados (estudiantes, PDI y PAS).

1.1.- Estudiar las necesidades de comunicación e información en relación con las reclamaciones en los PDI.

1.2.- Estudiar las necesidades de comunicación e información en relación con las reclamaciones en los/las estudiantes.

1.3.- Estudiar las necesidades de comunicación e información en relación con las reclamaciones en el PAS.

1.4.- Determinar necesidades de comunicación e información más comunes.

2.- Revisar la normativa y procedimientos -tanto a nivel nacional, como de la Universidad Complutense de Madrid y de la Facultad de Educación- relacionados con las tipologías de reclamaciones y respuestas a las dudas más frecuentes.

3.- Determinar protocolos de gestión (instancias de gestión, responsables, receptores de la información...) y respuestas a las preguntas más frecuentes.

4.- Elaborar y publicar (en espacio web de calidad) información sobre solicitudes de información más comunes y tipologías más importantes de reclamaciones.

5.- Difundir los resultados (espacio web).

6.- Valorar los resultados a través de:

- Un cuestionario de conocimientos dirigido a los delegados de los grupos de estudiantes de la Facultad de Educación que será aplicado al inicio del proyecto (pre-test) y tras la publicación y difusión del espacio web desarrollado en el proyecto (post-test);

- Y una encuesta de valoración del espacio web dirigido a todos los agentes que deseen cumplimentarla.

7.- Difundir el proceso y resultados del proyecto a través de una comunicación en un congreso.

2. Objetivos alcanzados

Se estudiaron las necesidades de comunicación e información en relación con las reclamaciones en los diferentes agentes implicados (estudiantes, PDI y PAS).

Se llevaron a cabo los análisis de necesidades en relación con cada colectivo, concluyendo un informe de necesidades más comunes.

Posteriormente se revisó la normativa y procedimientos -tanto a nivel nacional, como de la Universidad Complutense de Madrid y de la Facultad de Educación- relacionados con las tipologías de reclamaciones y respuestas a las dudas más frecuentes.

Se creó un formulario de google para el análisis de los conocimientos de los estudiantes en relación con las que se determinaron las dudas más comunes, que fue difundido para su cumplimentación.

A continuación se determinaron protocolos de gestión (instancias de gestión, responsables, receptores de la información...) y respuestas a las preguntas más frecuentes.

Se desarrollaron, para cada temática, un documento con información básica, sobre protocolos y preguntas frecuentes, e infografías para resumir de un modo gráfico la información, acordando tanto la estructura como el formato y la simbología utilizada.

Se creó un espacio, en la web dedicada a Calidad de la Facultad de Educación- CFP para publicar la información sobre solicitudes de información más comunes y tipologías más importantes de reclamaciones.

Dadas las fechas de finalización de la información publicada, se ha considerado más conveniente esperar al inicio del próximo curso para poder valorar el efecto en el conocimiento de los estudiantes relative a las temáticas de duda frecuente sobre la que se ha desarrollado material informativo.

Se dispone de los datos del cuestionario de conocimientos previo a la publicación del espacio informativo, contestado por 128 estudiantes, que han permitido confirmar las dudas acordadas como comunes por el equipo.

Aún no se dispone de datos de valoración del espacio web a través del formulario que se ha diseñado y publicado para su cumplimentación por parte de los usuarios. Cuando empiecen a tenerse valoraciones por parte de los usuarios, serán consideradas para la mejora del espacio informativo.

A partir de los objetivos propuestos se han obtenido los siguientes productos:

OBJETIVO 1:

- Informe de necesidades de comunicación e información en relación con las reclamaciones (aglutinando información recabada de PDI, PAS y estudiantes). Se detectan 48 temáticas sobre las que es necesario desarrollar información.

OBJETIVO 2:

- Documentación seleccionada para su publicación en el espacio web.

- Informe de tipologías de reclamaciones (a partir de la consideración general de dos tipos básicos: administrativas y académicas) y regulación normativa de cada tipología (instancias de solicitud, responsables...).

OBJETIVO 3:

- Informe de protocolos de gestión para cada tipología de reclamación.
- Listado de preguntas frecuentes y respuestas.

OBJETIVO 4:

- Documentos informativos, incluyendo, para cada temática:
 - Información básica.
 - Protocolos.
 - Preguntas frecuentes.
 - Infografías.
- Publicación de documentos informativos en espacio web.

OBJETIVO 5:

- Comunicación a miembros de la Facultad sobre el espacio web creado (accesible en <https://educacion.ucm.es/infoydudas>).

OBJETIVO 6:

- Cuestionario de conocimientos (sobre errores comunes) (accesible en <https://forms.gle/NspXbStupjCuycER9>).
- Encuesta de valoración del espacio web creado (accesible en <https://forms.gle/SGqeWmiAy3MomfKd7>).

OBJETIVO 7:

Se han presentado dos Comunicaciones sobre el Proyecto a dos Congresos.

- Una de ellas, bajo el título “Mejora de la transparencia de los procesos de garantía de calidad en la gestión de las reclamaciones a través de estrategias de comunicación y difusión de información a los agentes implicados” ha sido presentada en el XVII Congreso Nacional de Pedagogía y IX Iberoamericano de Pedagogía (<https://www.congresodepedagogia.net/>).
- Otra comunicación ha sido presentada en el INTED2021: 15th annual International Technology, Education and Development Conference (<https://iated.org/inted/>), con el título “Innovation Project to improve the quality assurance processes and complaints management in the school of education in the Complutense University of Madrid”.

3. Metodología empleada en el proyecto

El Proyecto partió de un análisis de necesidades detectadas a través del SGIC, que consideraba necesario incrementar el conocimiento por parte de los diferentes colectivos de aspectos y procedimientos que podrían favorecer su participación como parte fundamental de la mejora de la calidad de los títulos.

A partir de un análisis inicial, se desarrollaron grupos de discusión de estudiantes, PDI y PAS para confirmar su valoración de las necesidades detectadas.

A partir de los grupos de discusión desarrollados, el Proyecto fue elaborado de modo colaborativo por una representación de los diferentes colectivos.

Para el desarrollo de los objetivos se han llevado a cabo 12 reuniones de todo el equipo, a lo largo del proceso, que posteriormente trabajaba en grupos organizados según la siguiente estructura para cada objetivo:

OBJETIVO 1

Se desarrolló un análisis de necesidades de información desde cada colectivo. En relación con los estudiantes, se elaboró una encuesta sobre dudas más frecuentes, que se solicitó contestaran los delegados de cada grupo de cada titulación de la Facultad de Educación.

El PDI y el PAS consultaron a personal de sus colectivos para detectar las temáticas en que consideraban que se producían dudas o errores de modo más frecuente.

Tras el trabajo por colectivos, y elaborar cada uno de ellos su correspondiente informe de necesidades detectadas, la información se puso en común, detectando que muchas necesidades eran comunes y concluyendo un listado final de temáticas.

OBJETIVO 2

Se asignó a cada miembro del Proyecto un conjunto de temáticas, siendo el responsable del desarrollo de los diferentes documentos informativos aunque a partir del trabajo conjunto.

La búsqueda de normativa y procedimientos a nivel nacional, UCM y de la Facultad de Educación en relación con las temáticas seleccionadas como relacionadas con dudas más frecuentes se desarrolló en grupos combinados de PAS, estudiantes y PDI, estableciéndose en el grupo completo la conclusión sobre tipologías de información (administrativas/ académicas).

Se desarrollaron reuniones para acordar aspectos de estructura y formato para la documentación que se estaba desarrollando, acordando además la necesidad de utilizar un lenguaje inclusivo.

Para el diseño de las infografías se utilizó canva (Plataforma de plantillas, disponible en <https://www.canva.com/es-es/>).

OBJETIVOS 3 Y 4

En relación con cada temática, la persona inicialmente asignada debía hacer una propuesta de material inicial, que posteriormente era revisado de modo cruzado por otro miembro del Proyecto. Finalmente, se realizó una tercera revisión por parte de otro miembro del equipo.

OBJETIVO 5

Se presenta el espacio web en la Comisión de Calidad y en Junta de Facultad, donde están representados todos los colectivos (PDI, PAS y estudiantes).

Se prevé volver a informar en el inicio del curso 2021-2022, dado que el Proyecto fue finalizado durante el periodo de exámenes finales y consideramos necesaria mayor difusión.

OBJETIVO 6

El diseño del cuestionario de conocimientos fue desarrollado a partir de preguntas que elaboró cada miembro del equipo en relación con cada una de las temáticas inicialmente asignadas, centrado en los que se habían determinado errores y faltas de información más comunes.

Se trató en todos los casos de preguntas con 4 opciones de respuesta, siendo una de las opciones elegibles en todos los casos “no lo tengo claro”.

Estas preguntas fueron revisadas por un segundo miembro del equipo y posteriormente se elaboró el formulario de google, estableciendo una composición diferente de preguntas a contestar en función del tipo de titulación (grado, master, doctorado), la titulación concreta y el curso.

El formulario fue enviado a los delegados, así como a través del SOU, para su difusión.

El análisis estaba centrado en poner en comparación el número de aciertos frente al de errores (o afirmación de no tenerlo claro), comparando las frecuencias, y confirmando la necesidad de información relativa a estas temáticas.

La encuesta sobre valoración del espacio web fue también desarrollada como formulario de google, y enlazada para su cumplimentación por parte de los usuarios.

OBJETIVO 7

La elaboración de las comunicaciones estuvo focalizada en una estudiante y la IP del Proyecto. Y en ambos casos se hizo referencia explícita al Proyecto de Innovación en que se habían desarrollado el trabajo.

4. Recursos humanos

El equipo del Proyecto ha estado conformado por componentes de la Comisión de Calidad de diferentes colectivos: PDI, PAS y estudiantes.

Desde el PAS, han participado todos los/las Jefes de sección y la Gerente.

Entre los/las PDI participantes, la mayoría son Coordinadores de titulación, junto con una profesora asociada y una profesora que imparte docencia en nuestra Facultad pero está adscrita a Psicología. Estas dos últimas aportaron una visión que complementaba los tipos de dudas que se pueden plantear.

Los estudiantes contaban con una gran implicación en la representación de estudiantes, ostentando varios cargos de representatividad, como miembros de la Delegación Central de Estudiantes y representantes de estudiantes en la Comisión de Calidad.

De este modo, se ha asegurado la representación de todos los grupos de agentes.

En concreto, han participado:

- la Gerente,
- la Jefa de Secretaría de alumnos,
- la Jefa de Personal y
- el Jefe de Conserjería.

Tres de ellos han sido miembros de la Comisión de Calidad en diferentes periodos. Durante el desarrollo del Proyecto lo fueron la Gerente y la Jefa de Secretaría.

Los/las estudiantes estaban organizados a partir de los grupos de discusión y los que participaron en el proyecto eran miembros titulares de la comisión de calidad en representación de este colectivo, y ostentaban otros cargos representativos, entre los que destaca que ambos eran miembros de la Delegación Central de Estudiantes (<https://www.ucm.es/dceestudiantes/pleno-de-la-delegacion>).

Han participado los siguientes PDI:

- la Vicedecana de Calidad, responsable del Proyecto.
- el Coordinador de un Máster interfacultativo (el Máster Universitario en Formación del Profesorado de ESO y Bachillerato, FP y Enseñanzas de Idiomas),
- el Coordinador de un Máster interuniversitario (el Máster en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social),
- la Coordinadora de los tres Dobles Grados de la Facultad,
- la Coordinadora de un Máster,
- la Secretaria Académica de la Facultad,
- una profesora asociada,
- una profesora que imparte docencia en la Facultad de Educación pero está adscrita a un Departamento de la Facultad de Psicología.

En el caso de los 5 primeros PDI, su labor como Coordinadores y como Secretaria de la Facultad en el último caso, conllevaba un conocimiento amplio de las solicitudes de información habituales.

La profesora asociada ha aportado una visión de las dudas que pueden surgir a un profesor menos inmerso en el sistema y con conocimientos del funcionamiento en su otro espacio educativo de trabajo. Y La profesora adscrita a la Facultad de Psicología una visión de las posibles dudas derivadas de las formas diferencias de gestión en dos Facultades distintas.

Aunque no formaban parte del equipo del Proyecto, diferentes miembros del equipo Decanal, en función de sus competencias, ha colaborado ofreciendo asesoramiento cuando se ha solicitado.

5. Desarrollo de las actividades

A continuación se indican las actividades desarrolladas en relación con cada objetivo:

Objetivo 1:

Actividad 1.1: Análisis por parte del PDI participante en el proyecto de las solicitudes de información y sobre reclamaciones detectadas en el último año.

Actividad 1.2: Completar consultando al resto de coordinadores de titulación y a miembros de la comisión de calidad que no participan en el proyecto.

Actividad 1.3: Análisis de la información recibida por parte de los coordinadores de titulación.

Actividad 1.4: Elaboración de un informe de necesidades de comunicación e información en relación con las reclamaciones detectadas por el PDI.

Actividad 1.5: Consulta a los delegados de todos los grupos de la Facultad sobre necesidades de información por parte de los/las estudiantes mediante encuesta.

Actividad 1.6: Análisis de la información recogida.

Actividad 1.7: Elaboración de un informe sobre necesidades de comunicación e información en relación con las reclamaciones detectadas por los/las estudiantes.

Actividad 1.8: Análisis por parte del PAS participante en el proyecto de las solicitudes de información y sobre reclamaciones detectadas en el último año.

Actividad 1.9: Elaboración de un informe sobre necesidades de comunicación e información en relación con las reclamaciones detectadas por el PAS.

Actividad 1.10.- Estudio conjunto de necesidades detectadas por PDI, estudiantes y PAS.

Actividad 1.11.- Elaboración de informe conjunto de necesidades detectadas.

Objetivo 2:

Actividad 2.1: Búsqueda y análisis de normativa y procedimientos a nivel nacional, UCM y Facultad de Educación sobre gestión de reclamaciones y dudas más frecuentes de tipo administrative.

Actividad 2.2: Búsqueda y análisis de legislación a nivel nacional, UCM y Facultad de Educación sobre gestión de reclamaciones y dudas más frecuentes de tipo académico.

Actividad 2.3: Establecimiento de tipologías de información y reclamaciones administrativas.

Actividad 2.4: Establecimiento de tipologías de información y reclamaciones académicas.

Actividad 2.5: Selección de material publicable en la web de calidad y cómo organizarlo.

Actividad 2.6: Estudio de conexiones entre tipologías de información y reclamaciones de tipo administrativo y académico y propuesta de tipologías final.

Actividad 2.7: Determinación de instancias de solicitud de información y reclamación, responsables, receptores... en función de normativa para cada tipología de información y reclamaciones.

Objetivo 3:

Actividad 3.1: Establecimiento de protocolos específicos para la Facultad de Educación- CFP para solicitud de información y gestión de reclamaciones de tipo académico.

Actividad 3.2: Establecimiento de protocolos específicos para la Facultad de Educación- CFP para solicitud de información y gestión de reclamaciones de tipo administrativo.

Actividad 3.3: Concreción de respuestas a las preguntas más comunes de tipo administrativo.

Actividad 3.4: Determinar respuestas a las preguntas más comunes de tipo académico.

Objetivo 4:

Actividad 4.1: Elaboración de árbol/es de tipologías de reclamaciones en función de instancias responsables de su resolución.

Actividad 4.2: Elaboración de infografías de protocolos en la gestión de reclamaciones.

Actividad 4.3: Organización de respuestas a preguntas más frecuentes.

Actividad 4.4: Concreción de la organización de la información en el espacio web dedicado a gestión de reclamaciones (dentro del espacio web de Calidad de la Facultad de Educación) de un modo que favorezca su comprensión y la localización de la información deseada.

Actividad 4.5: Publicación de la información en el espacio web.

Objetivo 5:

Actividad 5.1: Informar de la existencia del espacio web de información sobre dudas frecuentes.

Objetivo 6:

Actividad 6.1: Diseño de un cuestionario de conocimientos (Quiz; prueba de elección entre opciones) sobre reclamaciones centrado en los errores más habituales.

Actividad 6.2: Aplicación del cuestionario de conocimientos sobre reclamaciones al menos por parte del grupo de delegados.

Actividad 6.3: Análisis de resultados obtenidos en el cuestionario de conocimientos anterior y posterior al desarrollo del Proyecto.

Actividad 6.4: Diseño de una encuesta de valoración del espacio web.

La encuesta incluirá ítems de valoración con escalas y preguntas abiertas sobre aspectos positivos y aquellos que mejorarían.

Actividad 6.5: Publicación de la encuesta de valoración para su acceso en el propio espacio web creado.

Objetivo 7:

Actividad 7.1: Elaboración de una comunicación para su presentación a un congreso (implicados: PDI y estudiantes; responsable: IP).

Actividad 7.2: Presentación de la comunicación en el Congreso, tras su aceptación (responsables: PDI y estudiantes).

6. Anexos

- Acceso a espacio web creado con documentación informativa sobre diferentes temáticas: <https://educacion.ucm.es/infoydudas>).
- Acceso a cuestionario de conocimientos (sobre errores comunes): <https://forms.gle/NspXbStupjCuycER9>.
- Acceso a encuesta de valoración del espacio web creado: <https://forms.gle/SGqeWmiAy3MomfKd7>).
- Acceso a actas del Congreso INTED2021: <https://library.iated.org/publications/INTED2021>
- Acceso a actas del XVII Congreso Nacional de Pedagogía y IX Iberoamericano de Pedagogía: <https://www.congresodepedagogia.net/>